

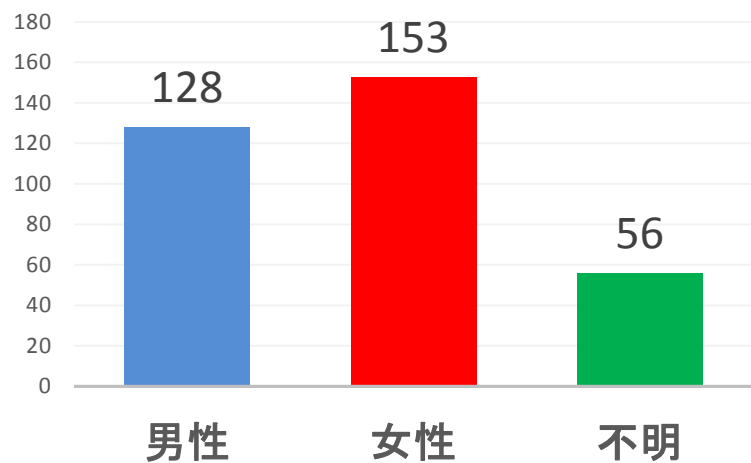
2017年 外来患者満足度調査結果

実施時期と方法

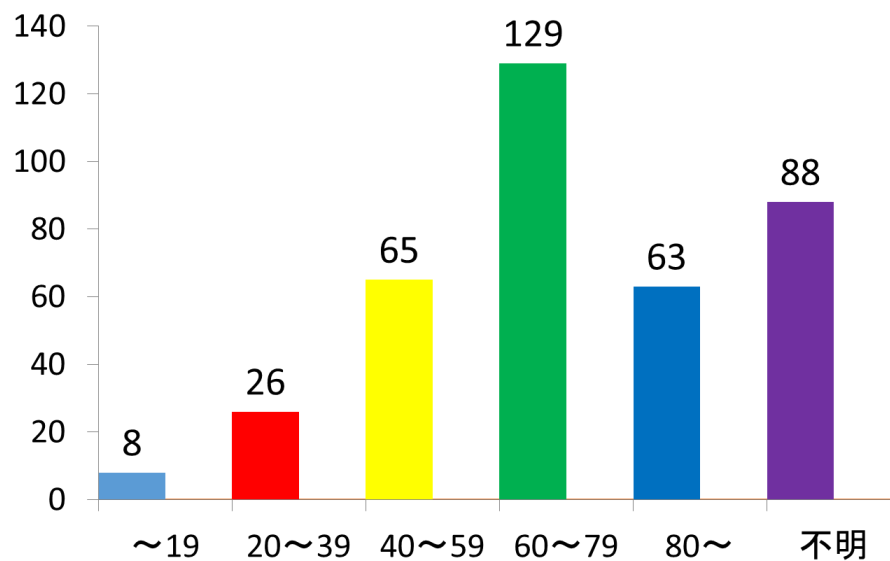
調査期間: 2017年10月

方法: 外来受診された患者さんにアドバイスシートを渡し、無記名方式で満足度を5～1の5段階で評価してもらった。

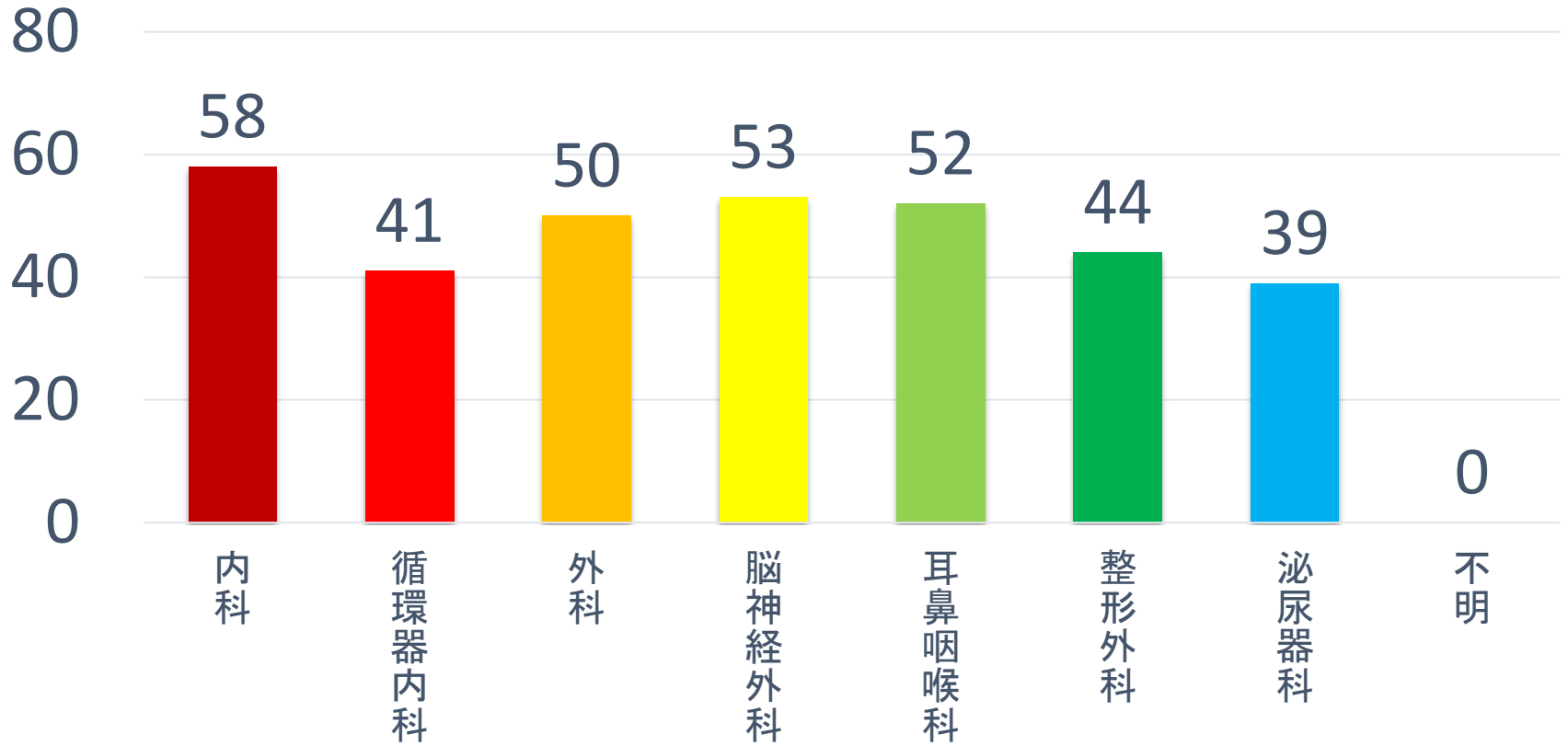
性別



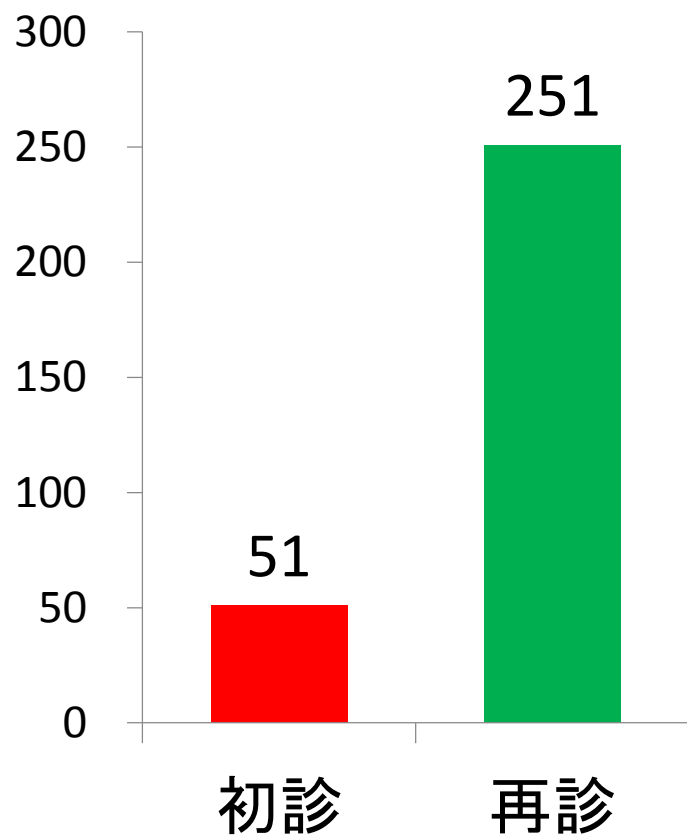
年齡別



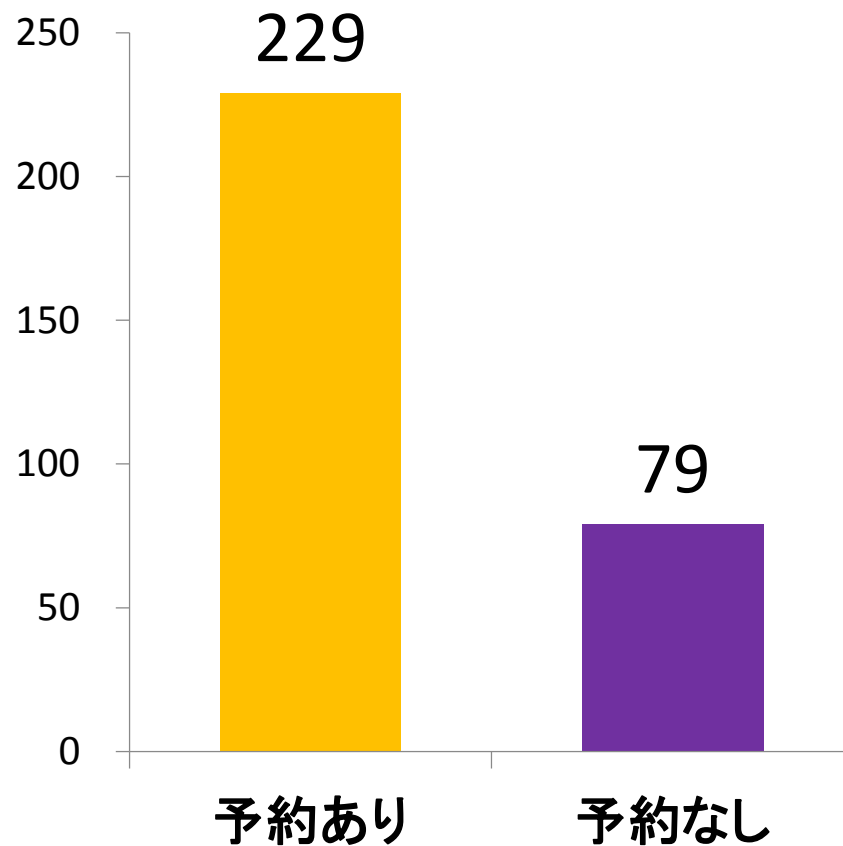
診療科別



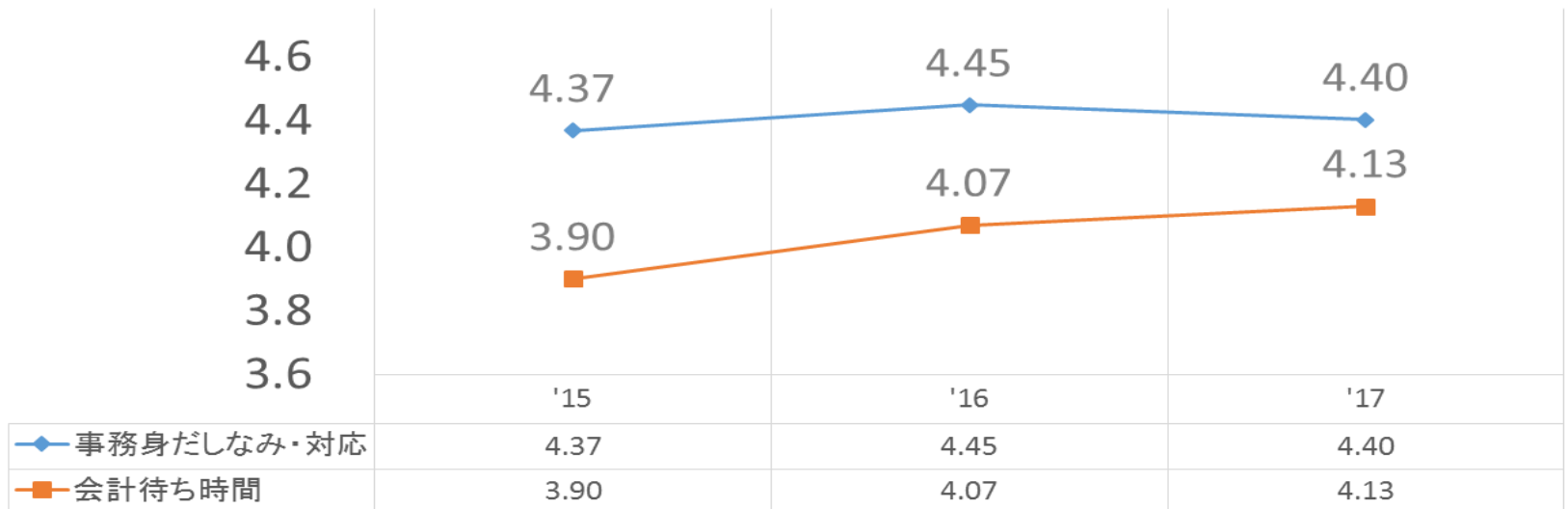
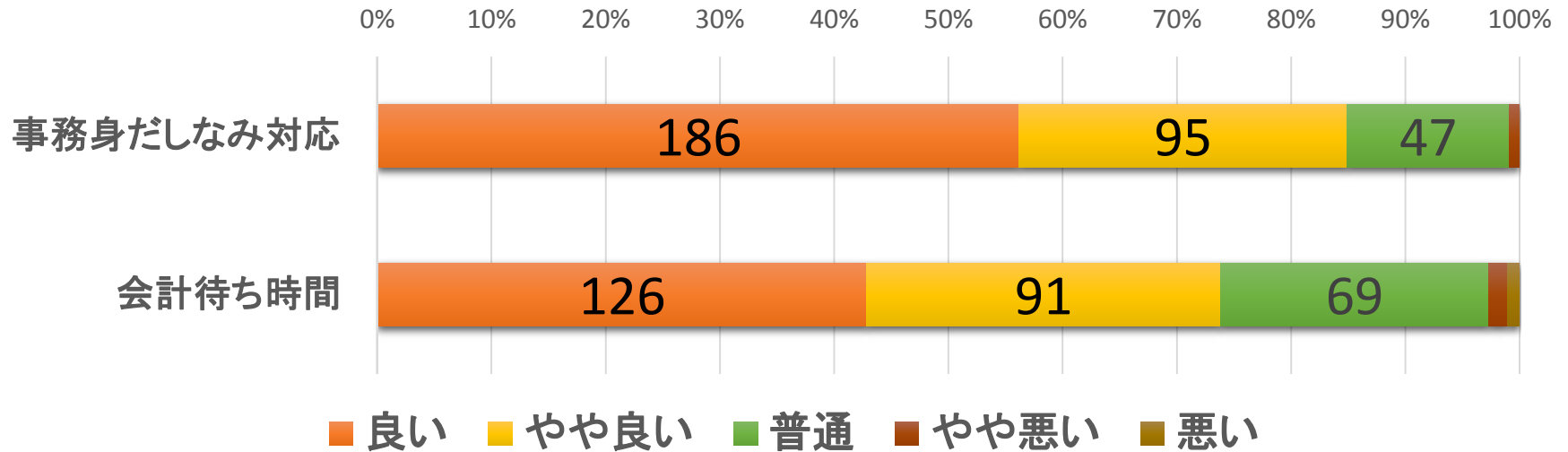
初再診



予約の有無

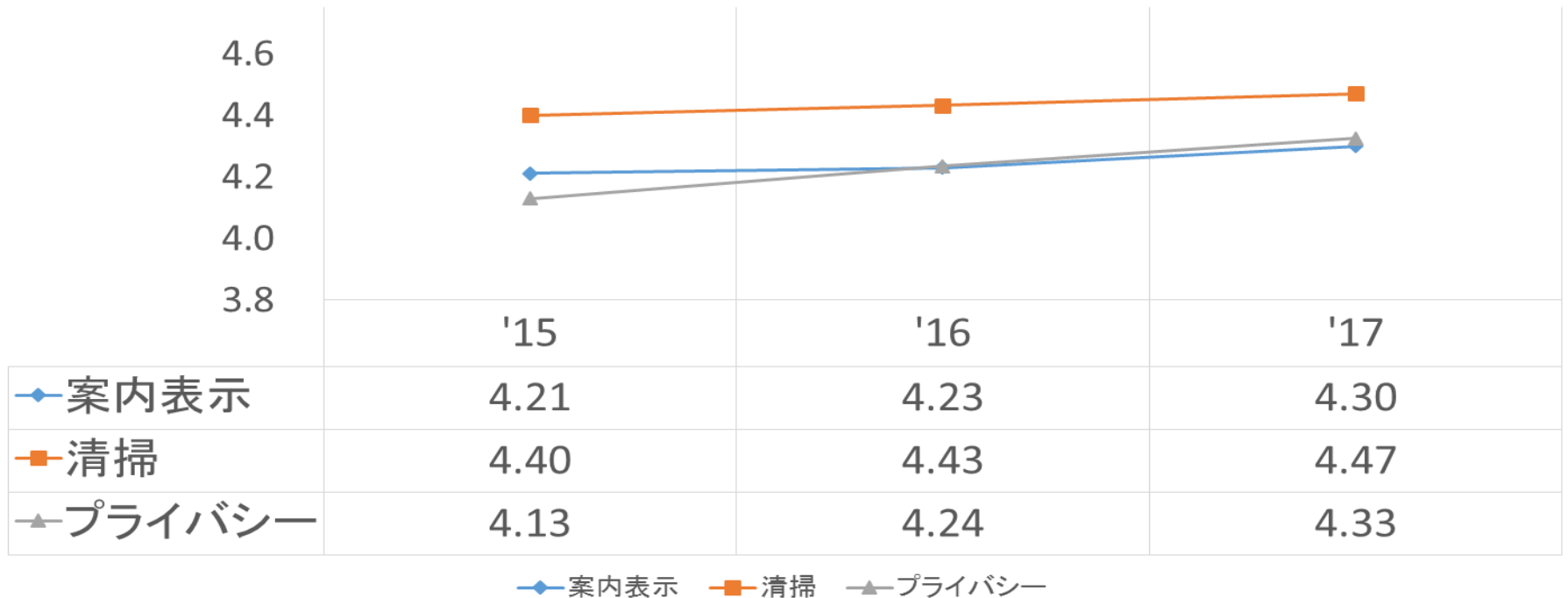
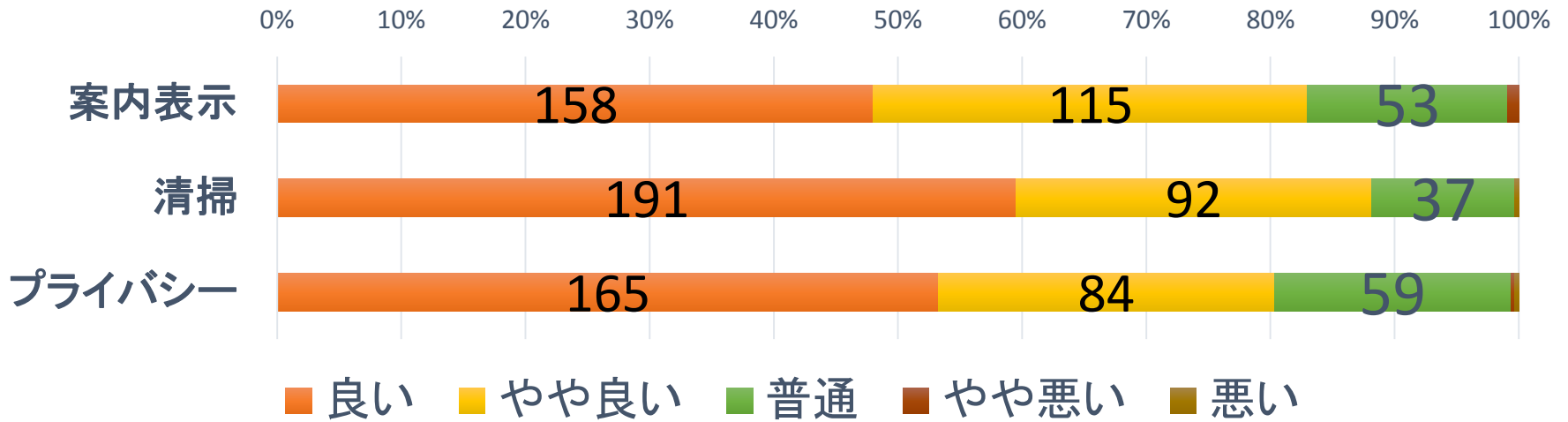


事務職員

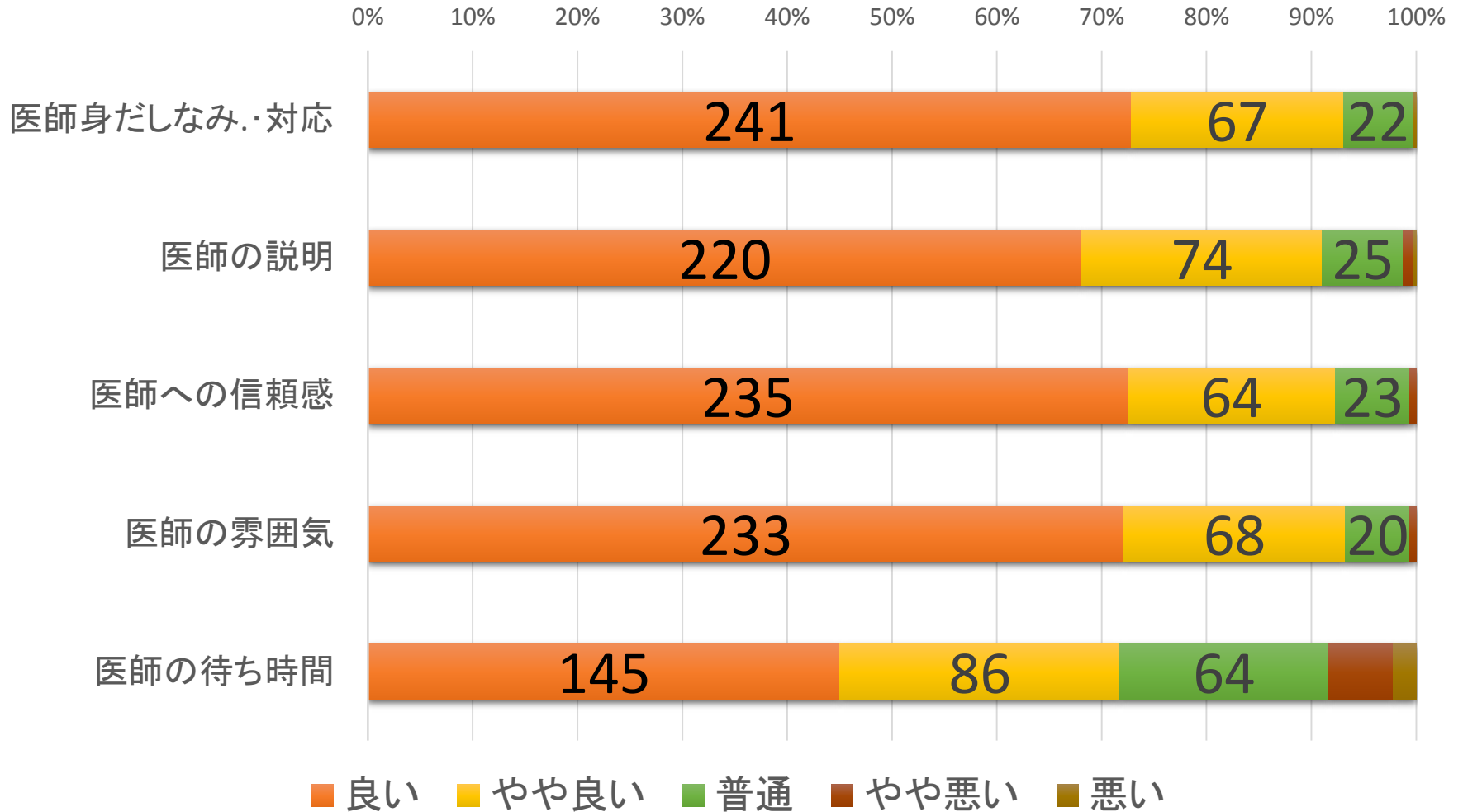


◆ 事務身だしなみ・対応 ■ 会計待ち時間

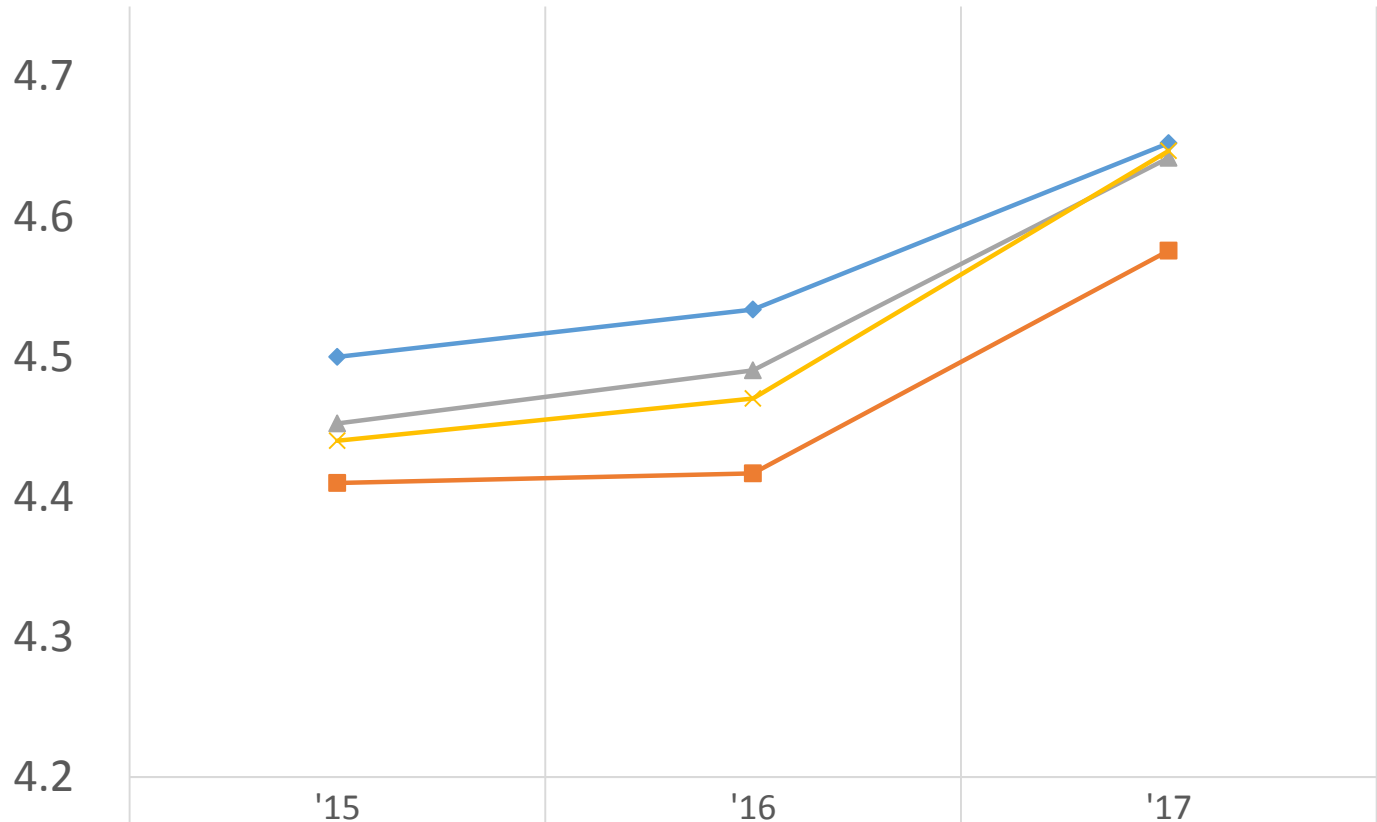
施設管理



医師

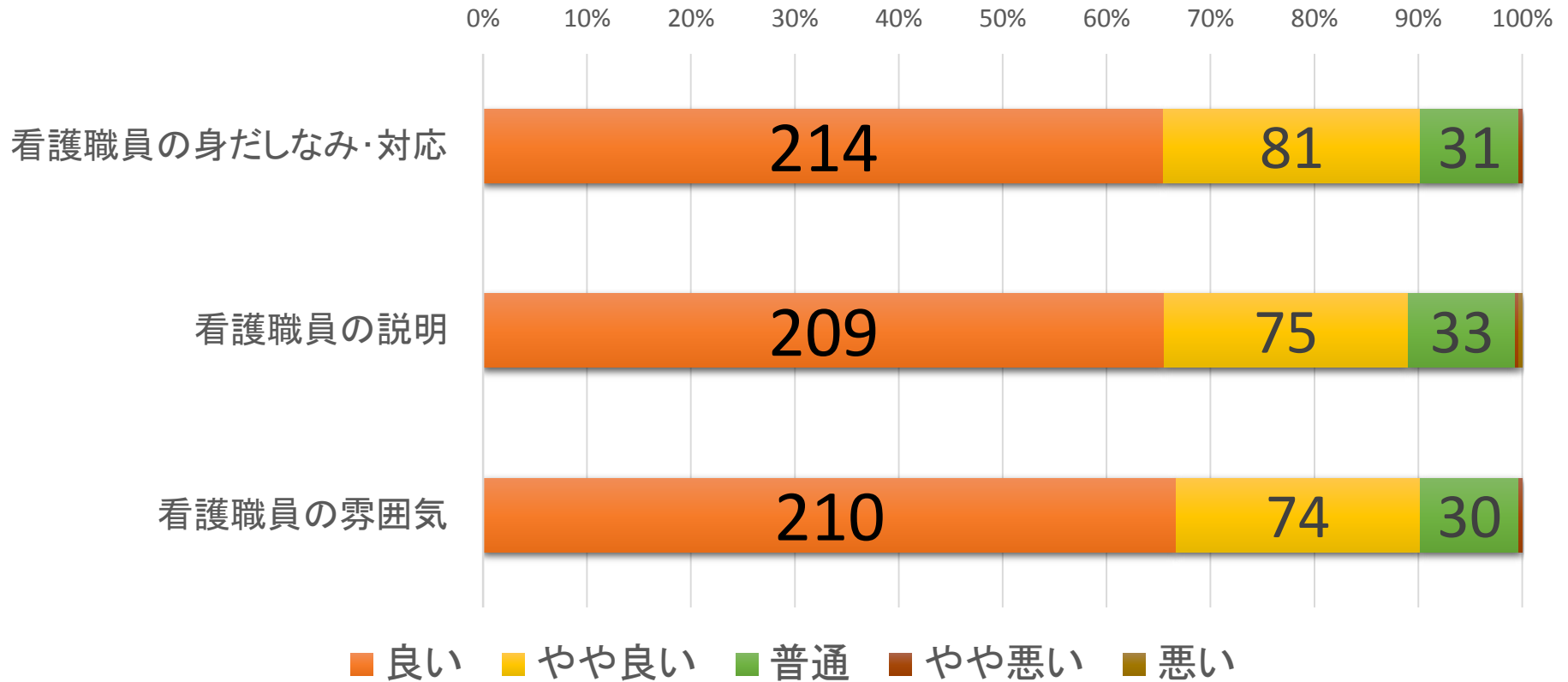


◆ 医師身だしなみ・対応
 ■ 医師の説明
 ▲ 医師への信頼感
✕ 医師の雰囲気
✱ 医師の待ち時間

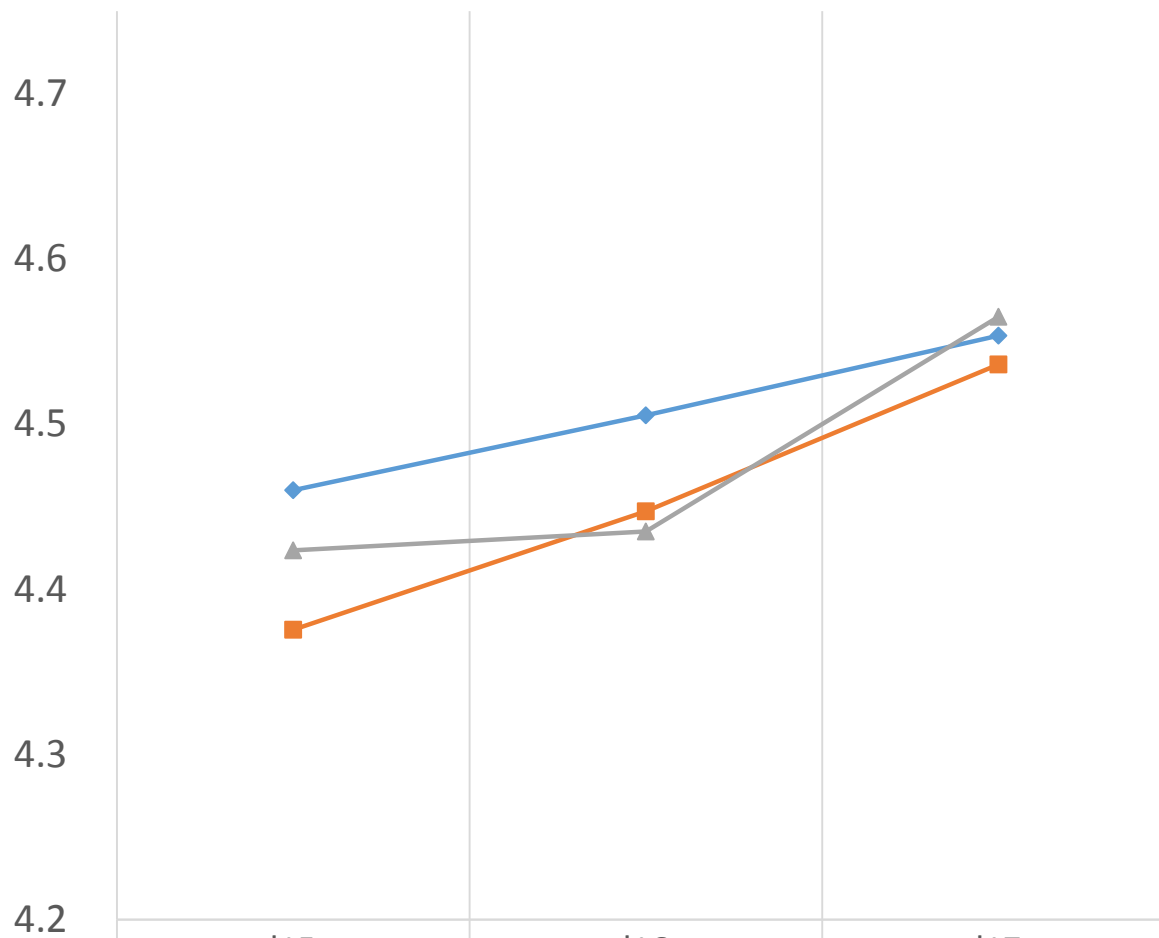


| | | | |
|--------------|------|------|------|
| ◆ 医師身だしなみ・対応 | 4.50 | 4.53 | 4.65 |
| ■ 医師の説明 | 4.41 | 4.42 | 4.58 |
| ▲ 医師への信頼感 | 4.45 | 4.49 | 4.64 |
| ✕ 医師の雰囲気 | 4.44 | 4.47 | 4.65 |
| ✱ 医師の待ち時間 | | | 4.06 |

看護職員

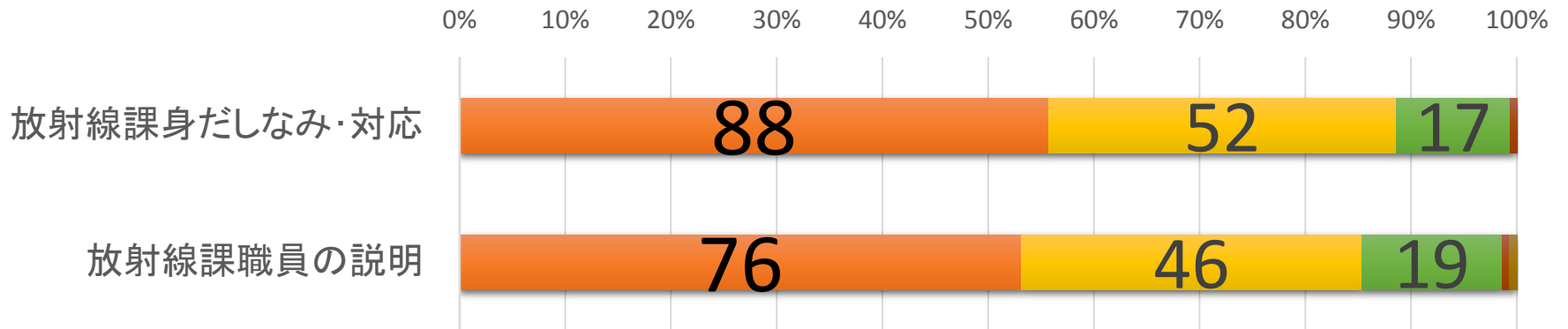


◆ 看護職員の身だしなみ・対応 ■ 看護職員の説明 ▲ 看護職員の雰囲気

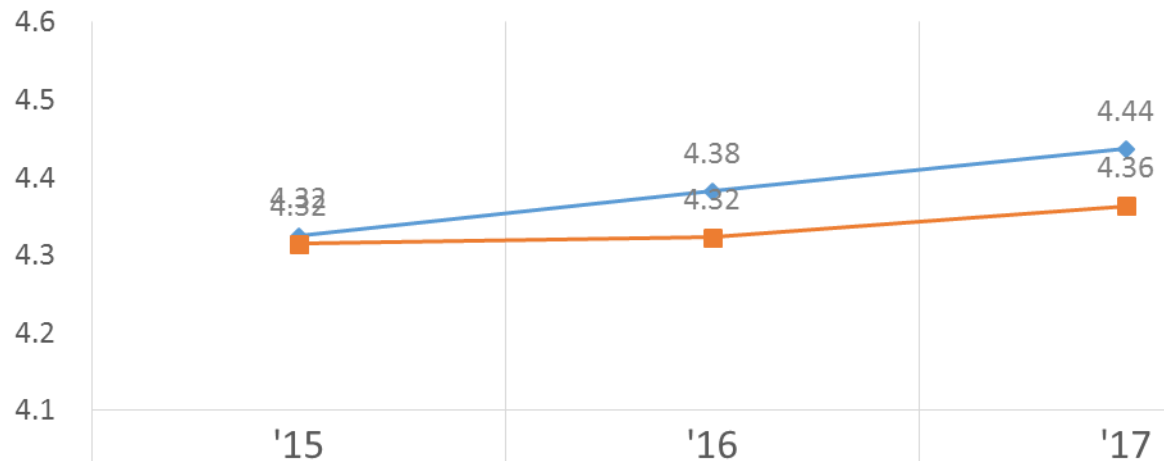


| | | | |
|-----------------|------|------|------|
| ◆ 看護職員の身だしなみ・対応 | 4.46 | 4.51 | 4.55 |
| ■ 看護職員の説明 | 4.38 | 4.45 | 4.54 |
| ▲ 看護職員の雰囲気 | 4.42 | 4.44 | 4.57 |

放射線課



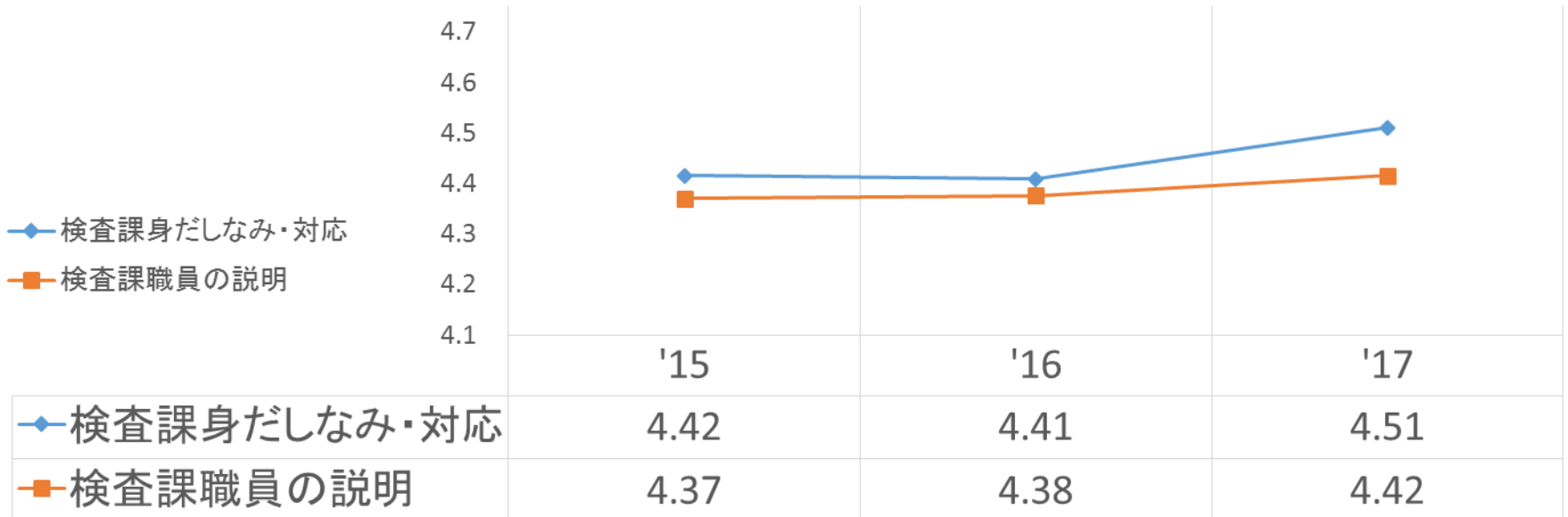
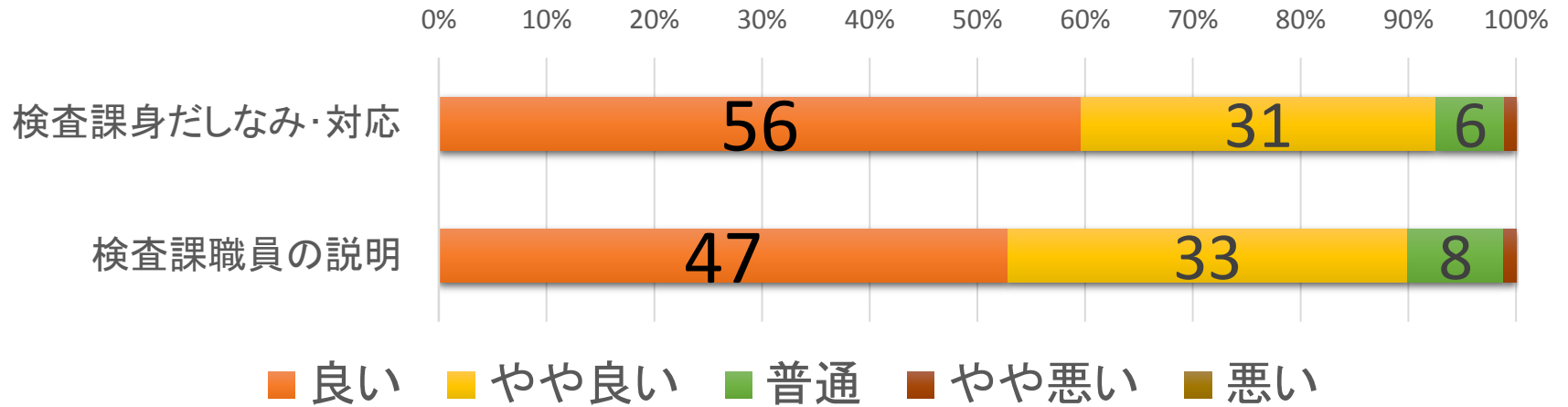
■ 良い ■ やや良い ■ 普通 ■ やや悪い ■ 悪い



◆ 放射線課身だしなみ・対応
■ 放射線課職員の説明

◆ 放射線課身だしなみ・対応 ■ 放射線課職員の説明

検査課



リハビリ課

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

リハビリ職員身だしなみ・対応

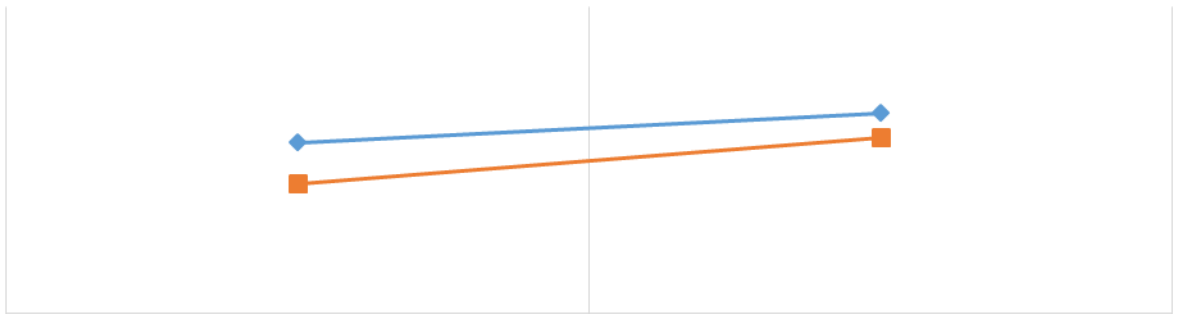


リハビリ職員の説明



■ 良い ■ やや良い ■ 普通 ■ やや悪い ■ 悪い

4.7
4.6
4.5
4.4
4.3
4.2



◆ リハビリ職員身だしなみ

4.51

4.56

■ リハビリ職員説明

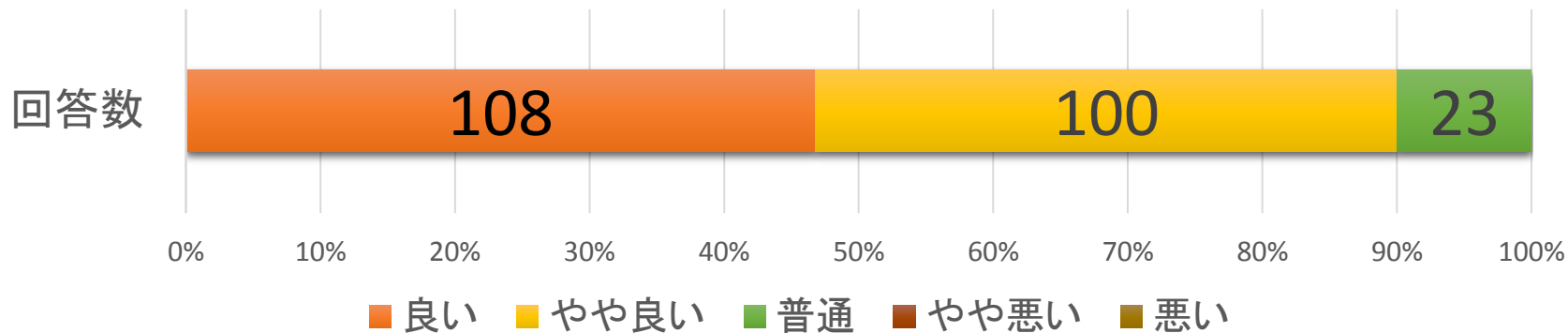
4.43

4.52

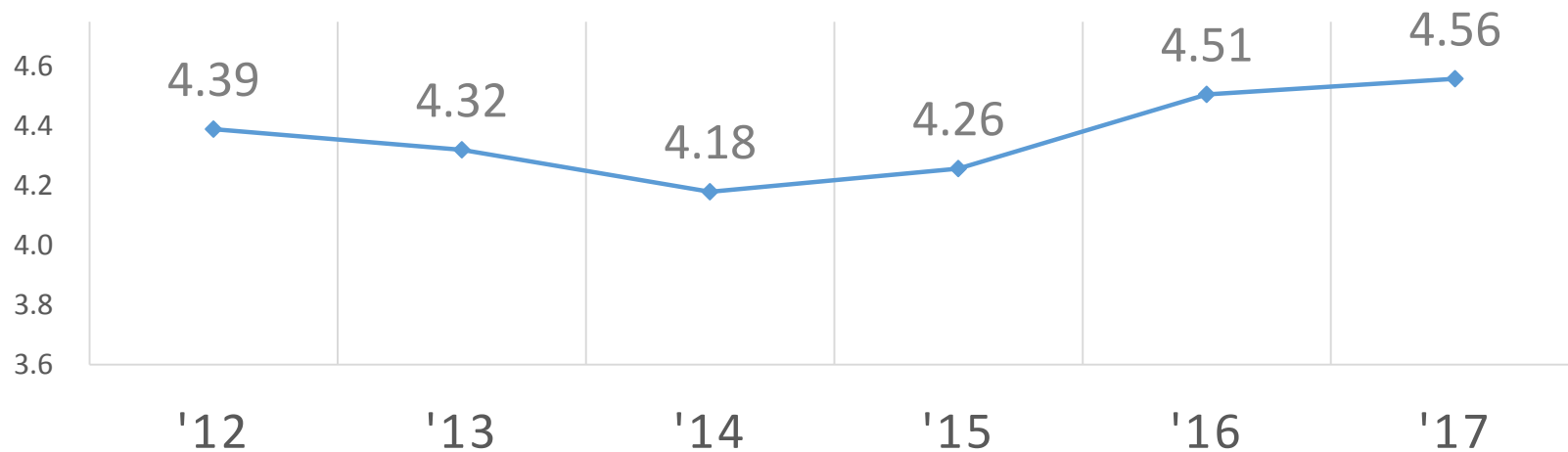
◆ リハビリ職員身だしなみ

■ リハビリ職員説明

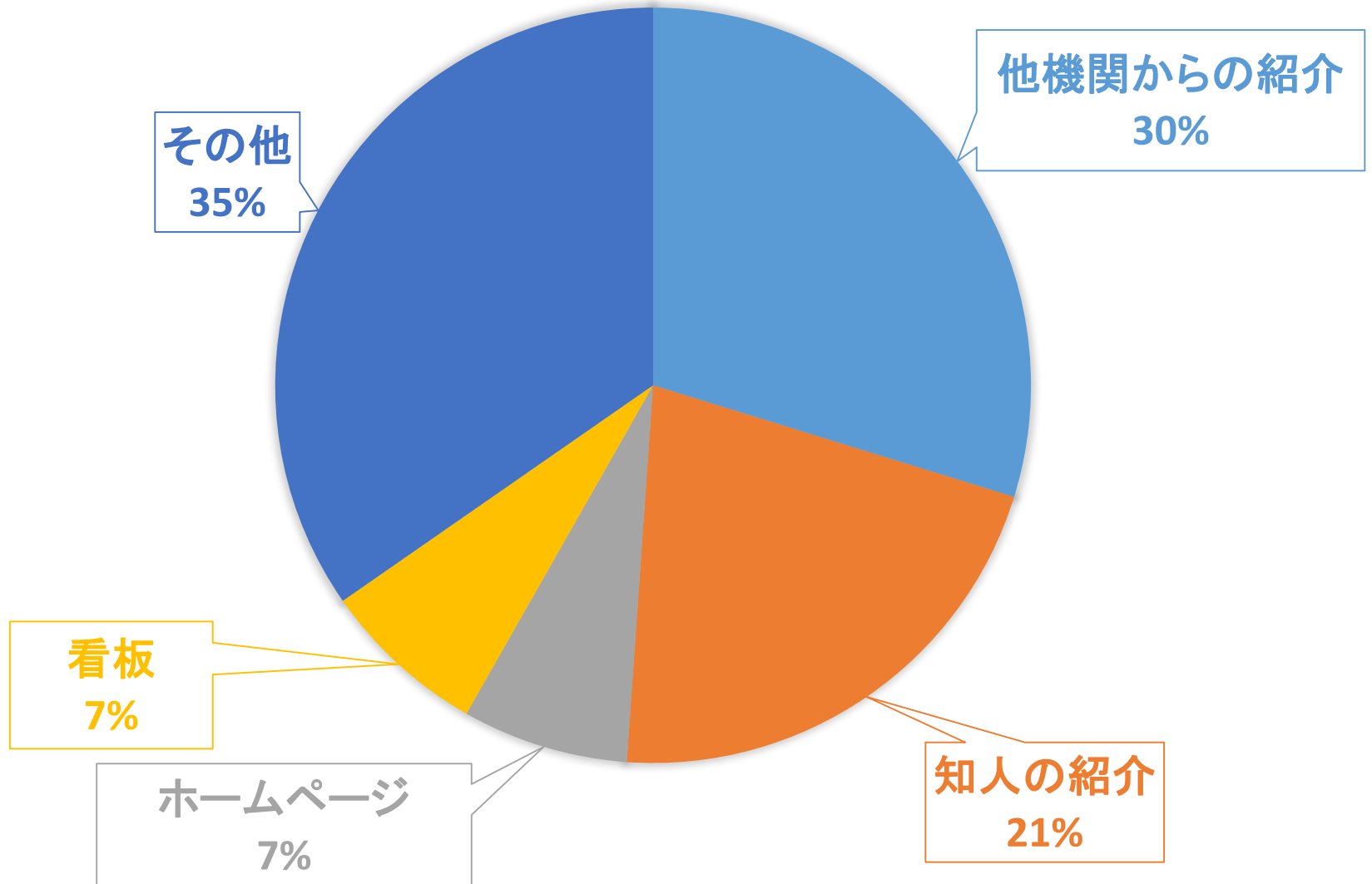
総合満足度



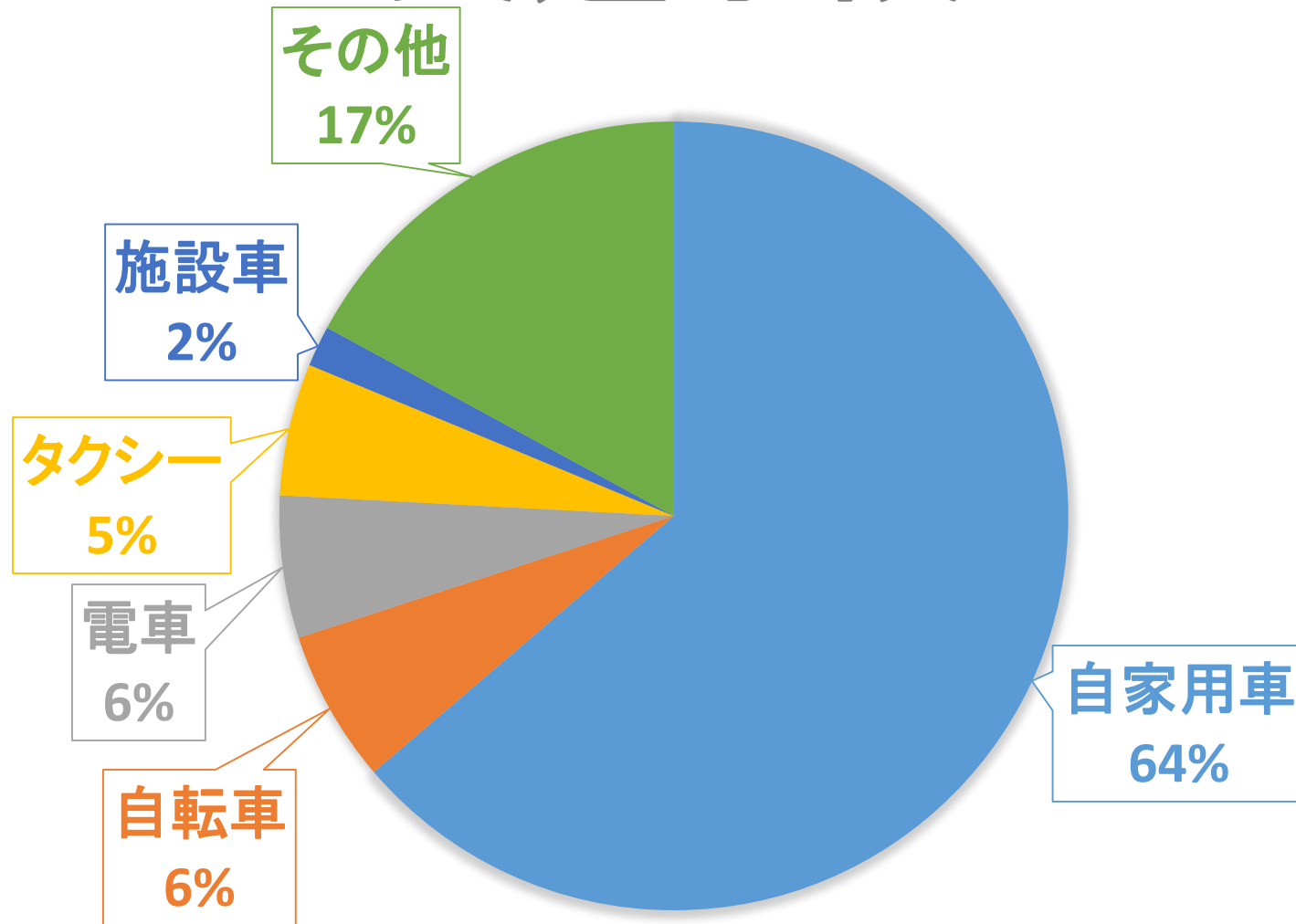
平均総合満足度



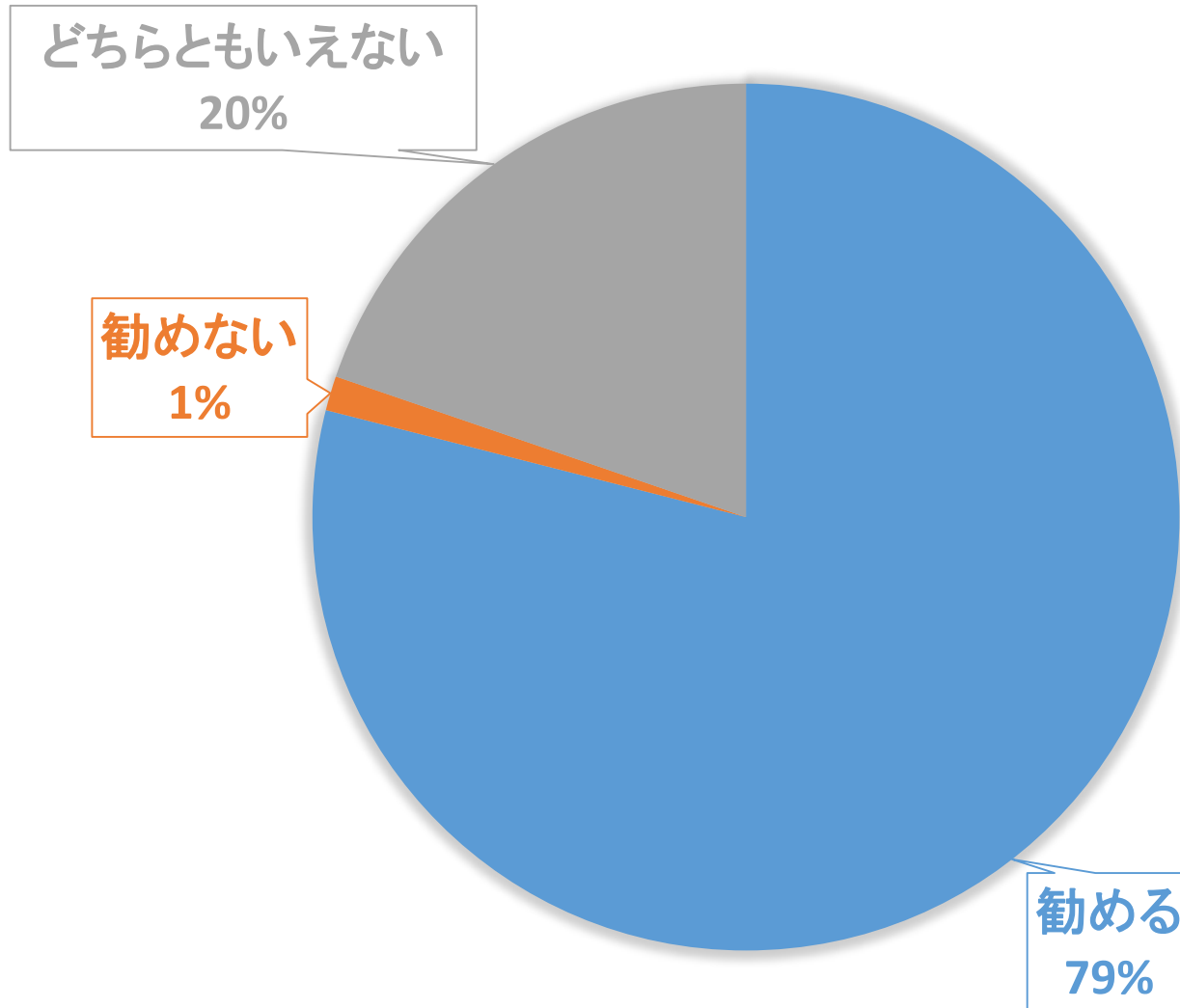
知ったきっかけ



交通手段



当院を紹介するか



考 察

- アンケート回収数は378名でした。（昨年379名で過去最高）
- 医師の項目に「待ち時間」を新しく追加しました。
- 患者評価は各部署ともほとんどの項目で昨年より高評価の傾向でした。
- 全体の平均満足度も昨年よりアップしていました（4.51→4.56）。

アンケートご協力ありがとうございました。
今回の結果は全職員に周知し、よりよい病院になるように努力していきたいと思います。

2018年2月広報委員会